

GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Eko Susilo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang

Email: ekosusilo22@gmail.com

Abstract: *Leadership style is a guideline in determining the success of an organization, to improve public services, there must be a leader motivation to its employees in order to produce a good performance. The purpose of this study was to determine and describe the leadership style, employee motivation, the factors inhibiting and supporting applied to the Director of PLN Dinoyo. This research is qualitative. The research sample using purposive sampling, informants in this study is the Director of PLN Dinoyo, SPV techniques and SPV Administration PLN Dinoyo. Researchers used data collection techniques by interview, observation and documentation and using descriptive data analysis method, which describe the results data. Results of this research is the leadership style of the Director PLN Dinoyo is leadership style democracy. Motivation provision by the Director PLN Dinoyo in improving public services is the career path that will be obtained by employees, if it has a good performance in improving public services and a limiting factor in the application of leadership style in PLN Dinoyo is a lack of provision of information to employees about the issue of working equipment. Thus, a leader in providing good service to the public there should be awareness of each employee.*

Keyword: *Leadership, Motivation, Public Service*

Abstrak: Gaya kepemimpinan merupakan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi, untuk meningkatkan pelayanan publik maka perlu adanya motivasi yang diberikan pimpinan kepada pegawai agar mendukung terwujudnya kinerja yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan faktor-faktor penghambat serta pendukung yang diterapkan Direktur PLN Dinoyo. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif. Sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan informan yaitu Direktur PLN Dinoyo, SPV Administrasi dan SPV teknik PLN Dinoyo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan dengan metode deskriptif, dimana mendeskripsikan hasil data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi. Motivasi kerja yang diberikan Direktur PLN Dinoyo dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu adanya jenjang karir yang akan diperoleh pegawai apabila mempunyai kinerja yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik dan faktor penghambat dalam penerapan gaya kepemimpinan di PLN Dinoyo yaitu: kurang adanya pemberian informasi terlebih dahulu dari pegawai tentang masalah yang berkaitan dengan peralatan kerja. Dengan demikian dalam memberikan pelayanan yang baik bagi publik harus ada kesadaran masing-masing dari pegawai.

Kata kunci : Kepemimpinan, Motivasi, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Sejalan perkembangan dunia semakin maju, pengelolaan suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta harus dilakukan secara professional serta produktif, sehingga organisasi tersebut selalu bertahan bahkan terus berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Peran gaya kepemimpinan untuk mencapai kinerja organisasi secara maksimal merupakan salah satu faktor yang dapat memotivasi, membimbing, mengarahkan, dan menggerakkan pegawai untuk semangat bekerja sehingga akan menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik.

Sebagai seorang pemimpin yang dapat mempengaruhi tingkat prestasi kerja, kualitas kehidupan kerja, keamanan, kepuasan kerja dan moral bawahannya dalam sebuah lembaga pemerintah, kemampuan

dan keterampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting efektivitas kepemimpinan, (Samsudin, 2011:87).

Kualitas seorang leader/pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor utama keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik pada lembaga pemerintah maupun swasta. Pemimpin mempunyai peran utama dalam merumuskan dan menerapkan strategi organisasi, (Wahjosumidjo, 2011:46). Dengan demikian menjadi seorang pemimpin mempunyai kewajiban memberikan perhatian kepada pegawai seperti membina, menggerakkan dan mengarahkan semua potensi pegawai dilingkungan organisasi agar dapat memicu semangat kerja yang tinggi demi tercapainya tujuan organisasi

Berbicara tentang motivasi kerja, maka Daft dalam Pasolong (2010:138) menjelaskan bahwa “Dasar motivasi adalah dorongan yang bersifat internal atau eksternal yang ada pada diri seseorang yang mampu menimbulkan antusiasme dan ketekunan untuk mengejar tujuan”. Menurut Maier dalam Pasolong (2010:140) mengatakan bahwa “Motivasi kerja adalah faktor yang menyebabkan organisme berbuat sesuatu seperti apa yang diharapkan”. Sehingga motivasi kerja dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan publik, Kurniawan dalam (Tjiptono. 2011:199), menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan/ melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dalam memberikan pelayanan, peran pemimpin dalam memberikan motivasi kerja diperlukan. Gaya kepemimpinan memberikan pengaruh tersendiri terhadap motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku pegawai. Hal ini sesuai dengan pendapat Runtu (2011:12), berpendapat bahwa “Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat pimpinan mempengaruhi perilaku pegawai”. Masing-masing gaya pimpinan memiliki kelebihan dan kelemahan. Seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinan sesuai kemampuan dan kepribadiannya.

Kesesuaian antara gaya kepemimpinan, norma-norma dan kultur organisasi dipandang sebagai suatu prasyarat kunci untuk kesuksesan prestasi tujuan organisasi, (Yasiroh, 2010:8).

Gaya kepemimpinan juga perlu didukung oleh motivasi kerja yang berasal dari pemimpin dan diberikan kepada pegawai. Jika tanpa peranan dari motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai, seorang pemimpin bukanlah apa-apa. Begitu juga halnya di Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Pelayanan yang diberikan oleh PLN kepada masyarakat dituntut agar memberikan yang terbaik. Namun, dalam mencapainya bukanlah hal yang mudah. Sehingga perlunya gaya kepemimpinan yang tepat yang digunakan dan juga motivasi kerja yang baik agar terwujudnya pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif. Sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan informan yaitu Direktur PLN Dinoyo, SPV Administrasi dan SPV teknik PLN Dinoyo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan yaitu metode deskriptif, dimana mendeskripsikan hasil data yang diperoleh.

PEMBAHASAN

Gaya Kepemimpinan.

Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi. Sedangkan kepemimpinan demokratis yang diterapkan Direktur PLN Dinoyo berupa adanya kerjasama dari atasan dan bawahan untuk mencapai

tujuan organisasi yang telah ditetapkan melalui kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan ditentukan secara bersama antara pegawai baik pimpinan maupun bawahan.

Kepemimpinan yang dijalankan Direktur PLN Rayon Dinoyo selalu memberikan arahan dalam memberikan tugas kepada pegawai terkait pelayanan umum agar tepat waktu dalam waktu yang telah ditentukan, dari hal tersebut pemberian tugas ini bertujuan untuk mencapai visi yang telah dibentuk di PLN sendiri, melihat dari visi PLN bahwa pemimpin disini sering memberikan tugas. Kepemimpinan merupakan faktor utama dalam mempengaruhi prestasi setiap pegawai dalam organisasi karena kepemimpinan merupakan aktivitas yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan tujuan organisasi, nilai tertinggi tersebut bila dilihat dari aktivitasnya pemimpin di PLN Rayon Dinoyo adalah sangat baik.

Dalam penerapan gaya kepemimpinan Direktur PLN Dinoyo berpatokan kepada beberapa unsur sebagai berikut:

a. Perencanaan

Dalam menunjang perencanaan pelayanan perlu sebuah informasi kepada masing-masing agar mampu mengarahkan pegawai melakukan tugas dengan baik sehingga maksud dan tujuan dari perencanaan dalam meningkatkan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Perencanaan dalam meningkatkan pelayanan publik harus sesuai kebutuhan masyarakat. Ada beberapa kewajiban yang diterapkan Direktur PLN Dinoyo Kota Malang yaitu: mewujudkan budaya patuh terhadap pedoman perilaku dan kebijakan perusahaan dengan selalu memberikan motivasi kerja yang dapat menyadarkan pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya; mendorong terbentuknya perilaku etis dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercapai kinerja individu dan kinerja perusahaan yang lebih baik; mencegah adanya ketidakpatuhan terhadap pedoman perilaku dan kebijakan perusahaan; menganalisis dan menyelesaikan masalah yang muncul.

b. Pemrakarsaan

Pemrakarsaan yang diberikan Direktur PLN Dinoyo dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu memberikan pengarahan kepada masing-masing divisi harus berpedoman pada tujuan organisasi sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang baik bagi publik. Proses pemberian pengarahan kepada masing-masing divisi dijelaskan kepada masing-masing lider divisi sehingga pengarahan yang disampaikan diterapkan oleh masing-masing unit dalam melakukan pekerjaan pelayanan publik yang baik.

c. Pengendalian

Proses pengendalian yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo yaitu berpedoman pada tugas dan fungsi masing-masing divisi sehingga peran gaya kepemimpinan yang diterapkan mampu memberikan peningkatan bagi pelayanan publik yang didukung dengan berbagai alat komunikasi dan prasarana yang ada di kantor PLN Dinoyo. Proses pengendalian yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo sesuai dengan karakteristik kepemimpinan PLN yaitu memberikan inspirasi dan keteladanan perilaku saling percaya, Integritas, peduli dan bertanggung jawab. memelopori pembaharuan dan modernisasi perusahaan memastikan semua unsur perusahaan bekerjasama yang baik guna meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. membina kader dan mengantisipasi kondisi lingkungan yang selalu berubah dengan fleksibel.

d. Penginformasian

Informasi yang disampaikan kepada masing-masing SPV harus tepat dan jelas sehingga perencanaan peningkatan pelayanan publik mendapatkan sambutan yang baik bagi masyarakat. Peran kepemimpinan Direktur PLN Dinoyo dalam meningkatkan pelayanan publik harus sesuai prosedur yang sudah ditentukan. Informasi yang sesuai perlu penyampaian terlebih dahulu tentang perencanaan yang sudah ada.

e. Pengevaluasian

Pengevaluasian yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo dalam meningkatkan pelayanan publik di PLN Dinoyo diberlakukan sistem kontrak selama 1 (satu) tahun apabila pegawai memenuhi standar target pekerjaan maka kontrak diperpanjang atau diangkat menjadi karyawan tetap tetapi apa bila pegawai tidak memenuhi target selama melakukan pekerjaan maka proses kontrak hanya diberlakukan selama 1 (satu) tahun. Sistem kontrak diterapkan untuk menjaring potensi-potensi pegawai sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama pada PLN Dinoyo Kota Malang.

Motivasi kerja dalam meningkatkan pelayanan publik.

Motivasi kerja yang diberikan Direktur PLN Dinoyo dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu adanya jenjang karir yang akan diperoleh pegawai apabila memberikan kinerja yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja pegawai akan meningkat untuk melayani publik lebih baik. Motivasi positif (*insentif positif*), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah/reward kepada pegawai yang mempunyai prestasi baik.

Dalam pemberian motivasi tidak terlepas dari adanya kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai secara kualitas dan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Jika kinerja pegawai baik maka dengan mudah seorang pimpinan untuk merealisasikan misi yang ditetapkan oleh PLN akan tercapai dengan baik. Tingkat pengetahuan pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja dari karyawan dapat dinilai berdasarkan prestasi pegawai PLN Rayon Dinoyo. Untuk mencapai kinerja yang baik motivasi disini juga menjadi elemen penting, karena motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Adapun motivasi lain yang diberikan Direktur PLN Dinoyo dengan cara memanfaatkan momentum pribadi pegawai, misalnya tidak segan-segan mengucapkan selamat atas prestasi yang diraih dan lain-lain. Karyawan yang semangat bekerja perlu mendapat apresiasi, misalkan dengan pemberian hadiah/reward atau konsultasi mengenai beberapa hal yang bersifat positif yang membangun dan tidak mengganggu hubungan kerja antar pimpinan dengan bawahan.

Sedangkan tujuan dari motivasi yang diberikan Direktur PLN Dinoyo kepada pegawai untuk; (1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai, (2) Untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai, (3) Untuk mempertahankan kestabilan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan absensi pegawai, (3) Mengefektifkan pengadaan pegawai, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik; meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi pegawai, (4) Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai, (5) Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya dan meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi dalam memberikan motivasi kerja dan menerapkan gaya kepemimpinan.

Adapun faktor penghambat dalam penerapan gaya kepemimpinan di PLN Dinoyo yaitu: kurang adanya pemberian informasi terlebih dahulu dari pegawai tentang masalah yang berkaitan dengan peralatan kerja. Sehingga adanya berbagai keluhan dari masyarakat tentang lamanya proses pemasangan listrik kerumah hal tersebut dikarenakan keterbatasan stok peralatan kerja sehingga harus menunggu kiriman peralatan dari pusat. Sedangkan pemberian motivasi yang diterapkan perusahaan PLN sudah sesuai untuk memberikan motivasi kepada pegawai, pegawai yang memiliki kinerja baik maka akan berhak mendapatkan peningkatan jabatan. Untuk mencapai prestasi tersebut otomatis pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan kerja.

Pendukung penerapan gaya kepemimpinan Direktur PLN Dinoyo adanya peraturan dan ketentuan

yang sudah disepakati bersama yaitu harus memberikan pelayanan yang baik bagi publik. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan meliputi:

(1) Adanya dasar hukum;
(2) Persyaratan: sistem, mekanisme dan prosedur, (3) Jangka waktu penyelesaian, (4) Biaya/tarif, (5) Produk pelayanan: sarana, prasarana dan/atau fasilitas, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Pengawasan internal, (8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) Jumlah pelaksanaan, (10) Jaminan pelayanan dalam memberikan pelayanan harus dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ada, (11) Jaminan keselamatan pelayanan dan keamanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, resiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Gaya kepemimpinan dan motivasi kerja yang diberikan oleh Direktur PLN Dinoyo sebagai landasan meningkatkan kinerja pegawai. Gaya kepemimpinan yang diterapkan pimpinan kantor PLN Dinoyo Kota Malang yaitu gaya pimpinan demokrasi. Tujuan pelayanan publik PLN Dinoyo Kota Malang harus sesuai dengan misi perusahaan yaitu (1) Dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dengan adil dan merata serta berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan ekonomi, (2) Berusaha memperoleh keuntungan agar dapat membiayai pembangunan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan publik, (3) Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik dan menyelenggarakan usaha-usaha lainnya yang dapat menunjang penyediaan tenaga listrik tersebut sesuai peraturan yang berlaku.

KESIMPULAN

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi. Sedangkan kepemimpinan demokratis yang diterapkan Direktur PLN Dinoyo berupa adanya kerjasama dari atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama antara pimpinan dan bawahan..

Motivasi kerja yang diberikan Direktur PLN Dinoyo dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu adanya jenjang karir yang akan diperoleh pegawai apabila memberikan kinerja yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan motivasi positif semangat kerja pegawai akan meningkat untuk melayani publik lebih baik. Motivasi positif berupa manajer memotivasi bawahan dengan memberikan tunjangan karir kepada pegawai yang berprestasi baik.

Faktor penghambat dalam penerapan gaya kepemimpinan di PLN Dinoyo yaitu: kurang adanya pemberian informasi terlebih dahulu dari pegawai tentang masalah yang berkaitan dengan peralatan kerja. Sehingga adanya berbagai keluhan dari masyarakat tentang lamanya proses pemasangan listrik kerumah hal tersebut dikarenakan keterbatasan stok peralatan kerja sehingga harus menunggu kiriman peralatan dari pusat. Sedangkan pemberian motivasi yang diterapkan perusahaan PLN sudah sesuai untuk memberikan motivasi kepada pegawai, pegawai yang memiliki kinerja baik maka akan berhak mendapatkan peningkatan jabatan. Untuk mencapai prestasi tersebut otomatis pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan kerja. Pendukung penerapan gaya kepemimpinan Direktur PLN Dinoyo adanya peraturan dan ketentuan yang sudah disepakati bersama yaitu harus memberikan pelayanan yang baik bagi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Pasolong, Harbani. 2010. *"Kepemimpinan Birokrasi"*. Alfabeha. Bandung.
- Runtu, Jesie Grace. 2011. *"Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan"*. Jurnal: Universitas Sumatra Utara.
- Samsudin. 2011. *"Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Laweyan Kota Surakarta"*. Skripsi: Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Tjiptono. 2011. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di RSUD Namlea Kabupaten Buru Provinsi Maluku*. Jurnal: Universitas Riau

Wahjosumidjo. 2011. "*Manajemen Motivasi Kerja*". PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Yasiroh, Iis. 2010. "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Selatan*". Skripsi: Universitas Singaperbangsa Karawang